

ZARZĄDZENIE MINISTRA KOLEI

z dnia 6 lipca 1951 r.

w sprawie prowadzenia ksiąg zażaleń na stacjach kolei państwowych.

Na podstawie art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 26 lutego 1951 r. o organizacji władz w dziedzinie komunikacji (Dz. U. R. P. Nr 14, poz. 108) zarządza się, co następuje:

§ 1. Na wszystkich stacjach kolei państwowych oraz przystankach osobowych, na których znajdują się kasjerzy biletowi, prowadzone są książki zażaleń, przeznaczone do wpisywania zażaleń na zauważone uchybienia P.K.P., narażające korzystających z usług kolei na niewygodę lub straty, oraz na niewłaściwe zachowanie się lub postępowanie pracowników kolejowych.

§ 2. 1. Książki zażaleń, o których mowa w § 1, przeznaczone są również do wpisywania zażaleń na działalność nie uspołecznionych przedsiębiorstw zarobkowych, znajdujących się na terenie stacji (restauracje, bufety, kioski, umywalnie, przechowalnie bagażu, zakłady fryzjerskie itp.).

2. Uspołecznione przedsiębiorstwa, działające na terenie kolejowym, regulują samodzielnie sprawy krytyki i zażaleń oraz prowadzą oddzielne książki zażaleń.

§ 3. 1. Książka zażaleń znajduje się w biurze zawiadowcy stacji (dyżurnego ruchu), na przystankach osobowych zaś — u kasjera biletowego.

2. Na stacjach, na których istnieją ekspedycje kolejowe I lub II klasy oraz biura obsługi podróżnych, książki zażaleń znajdują się niezależnie od przepisu ust. 1 również u kierownika ekspedycji kolejowej i kierownika biura obsługi podróżnych.

§ 4. 1. Wpisujący zażalenie do książki zażaleń powinien oprócz treści zażalenia wskazać swoje imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, zawód bądź swoje

stanowisko służbowe lub społeczne oraz — o ile możliwości — świadków z podaniem ich imion, nazwisk i miejsc zamieszkania.

2. Zażalenia, przy których brak nazwiska i imienia oraz miejsca zamieszkania żalącego się, rozpatrywane nie będą.

3. Zażalenie wpisywane do książki zażaleń może dotyczyć każdej stacji i przystanku kolejowego, a nie tylko tej stacji lub przystanku kolejowego, na której zostało wpisane.

§ 5. 1. Zażalenie, wpisane do książki zażaleń, powinno być w ciągu 48 godzin odpisane i przesłane do oddziału eksploatacyjnego wraz z wyjaśnieniem zawiadowcy stacji, na której zostało wpisane.

2. Przepis ust. 1 dotyczy również zażaleń wpisanych na przystankach osobowych z tym, że kasjerzy tych przystanków przesyłają odpisy wpisanych zażaleń zawiadowcy stacji opiekuńczej wraz z wyjaśnieniem w ciągu 24 godzin.

3. Zażalenia wpisane do ksiąg zażaleń stacji wąskotorowych przesyłane są w trybie i terminie wskazanym w ust. 1 do przełożonych zarządów kolei wąskotorowych.

§ 6. 1. Oddział eksploatacyjny bądź zarząd kolei wąskotorowych po otrzymaniu zażalenia obowiązany jest niezwłocznie zbadać sprawę i udzielić odpowiedzi żalącemu się najpóźniej w ciągu 20 dni od daty wpisania zażalenia.

2. Oddział eksploatacyjny bądź zarząd kolei wąskotorowych przesyła odpis odpowiedzi udzielonej

żałącemu się — zawiadowcy stacji, który zarządza wklejenie jej do książki, w której zażalenie zostało wpisane.

§ 7. 1. W przypadku gdy zażalenie wpisane do książki zażaleń nie dotyczy tego oddziału eksploatacyjnego bądź zarządu kolei wąskotorowych, w którego okręgu zostało wpisane, zawiadowca stacji przesyła odpis zażalenia oddziałowi eksploatacyjnemu bądź zarządowi kolei wąskotorowych, którego zażalenie dotyczy, lub gdy ustalenie oddziału bądź zarządu jest trudne — do macierzystej dyrekcji okręgowej kolei państwowych właściwej dla jednostki służbowej, której zażalenie dotyczy, z prośbą o skierowanie do właściwego oddziału eksploatacyjnego bądź zarządu kolei wąskotorowych.

2. W przypadku wskazanym w ust. 1 zawiadowca stacji zarządza wpisanie w książce zażaleń w miejsce wklejonej treści udzielonej odpowiedzi, numer i datę korespondencji, przy której został przesłany odpis zażalenia wraz ze wskazaniem odbiorcy.

3. Zainteresowany oddział eksploatacyjny bądź zarząd kolei wąskotorowych z otrzymanym zażaleniem postępuje w sposób wskazany w § 6.

§ 8. Oddziały eksploatacyjne i zarządy kolei wąskotorowych prowadzą statystykę wpływających zażaleń, przedstawiając do każdego 1 maja, 1 sierpnia,

1 listopada i 1 lutego zestawienie za ubiegły kwartał do dyrekcji okręgowej kolei państwowych.

§ 9. Kontrolę prowadzenia ksiąg zażaleń na stacjach dokonują okresowo organa kontrolne dyrekcji okręgowych kolei państwowych oraz kontrolerzy oddziałów eksploatacyjnych, a na kolejach wąskotorowych — kontrolerzy ruchowo-handlowi tych kolei.

§ 10. 1. Książka zażaleń nie służy do wpisywania uchybień P.K.P. zauważonych przez pracowników kolejowych i Ministerstwa Kolei.

2. Pracownicy kolejowi i Ministerstwa Kolei zgłaszają zauważone uchybienia P.K.P. w drodze raportów służbowych do swoich władz przełożonych.

§ 11. Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia traci moc rozporządzenie Ministra Komunikacji z dnia 15 czerwca 1929 r. w sprawie ksiąg zażaleń na stacjach kolejowych (Monitor Polski Nr 153, poz. 394), okólnik Ministerstwa Komunikacji z dnia 28 października 1947 r. w sprawie prowadzenia ksiąg zażaleń na stacjach kolei państwowych (Dz. Urz. Min. Kom. Nr 11, poz. 215) oraz zarządzenie Dyrektora Generalnego Kolei Państwowych z dnia 15 listopada 1950 r. o zmianie okólnika Ministerstwa Komunikacji z dnia 28 października 1947 r. w sprawie prowadzenia ksiąg zażaleń na stacjach kolei państwowych (Dz. Zarz. P.K.P. Nr 7, poz. 66).

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Kolei: w z. J. Popielas